

PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Modalități de înaintare a reclamației:

Reclamațiile și sesizările Dvs. pot fi înaintate prin e-mail sau telefon.

Tel.: 021.318.85.77

E-mail: office@energydot.ro

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și descrierea aspectelor reclamate.

Departamentul responsabil cu primirea și înregistrarea reclamațiilor de ordin tehnic este:

Program de lucru: 24 ore din 24, 7 zile pe săptămână;

Telefon: 021.318.85.78 sau 0730.359.543

E-mail: office@energydot.ro

Reclamații de ordin comercial

În cazul reclamațiilor de ordin comercial vă rugăm să ne contactați la nr. **021.318.85.77**, de unde veți fi redirecționat în mod corespunzător. Program de lucru: 10.00 – 17.00, de Luni până Vineri, cu excepția zilelor legale nelucrătoare.

Termenul de depunere a reclamațiilor

Puteți transmite reclamațiile Dvs. în legătură cu executarea necorespunzătoare a contractului de servicii de telecomunicații conform termenelor stipulate în contractele încheiate.

Soluționarea reclamațiilor

Soluționarea reclamațiilor și trimiterea răspunsului (via telefon, e-mail sau poșta, după caz) se va efectua în termen de maxim 15 zile de la data înregistrării acestora.

În cazul reclamațiilor de ordin tehnic, termenul maxim de răspuns este cel contractual, raportat și la situația concretă semnalată.

Litigii

În cazul în care nu sunteți mulțumit de soluția dată reclamației Dvs. sau în situația în care litigiul astfel creat nu se rezolvă pe cale amiabilă, aveți posibilitatea de a vă adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) sau să apelați la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor (spre exemplu: mediere), precum și să vă adresați instanțelor competente.